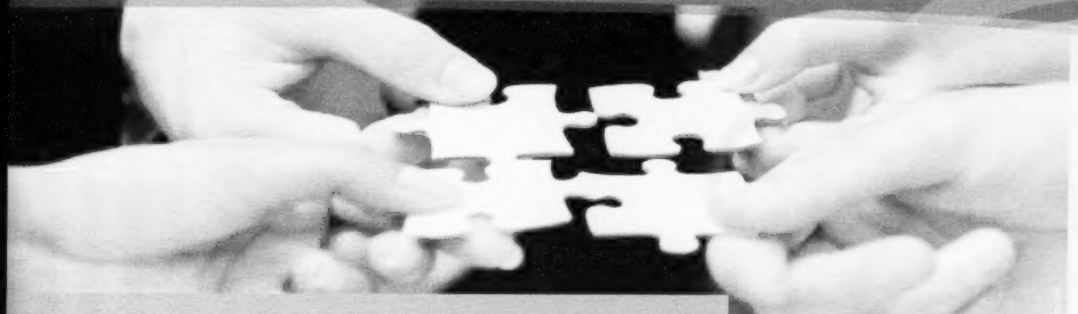
En toute équité

Rapport annuel 2012 de l'ombudsman du Yukon



Pour nous, chaque pièce du casse-tête est importante.

Résumés de cas Les histoires suivantes illustrent comment notre bureau aide les Yukonnais et le gouvernement du Yukon à résoudre leurs différends et à améliorer les services publics. Les noms ont été changés par souci de confidentialité.

Rapport annuel 2012 de l'ombudsman à l'Assemblée législative

Un apprentissage accéléré

C'est un honneur pour moi d'avoir été nommé ombudsman et commissaire à l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP) par l'Assemblée législative du Yukon. En effet, je suis entré en poste le 1er mai 2012, à la suite du mandat de cinq ans de ma prédécesseure, Tracy-Anne McPhee.

J'ai vite compris l'ampleur et les particularités du travail qui m'attendait. À vrai dire, j'ai rapidement réalisé que la charge de travail relative aux fonctions d'ombudsman et de CIPVP ne peut être accomplie dans le cadre d'un seul poste à temps partiel. Mes prédécesseurs avaient également tiré cette conclusion et avaient tous deux recommandé à la Commission des services aux députés de créer un poste à temps plein. Aucune démarche n'a encore été entreprise en ce sens. Des demandes visant à modifier la *Loi sur l'ombudsman* dans le but d'améliorer la définition des tâches et des compétences du personnel du Bureau sont également restées lettre morte.

Le bureau de l'ombudsman et du CIPVP n'a pas fait l'objet d'un examen approfondi depuis sa création il y a 16 ans. Les procédures, les pratiques et les méthodes de travail du Bureau ont évolué sans qu'aucune attention particulière ne soit portée aux changements survenus au fil des ans quant au volume et à la nature des dossiers traités. Par exemple, le Bureau ne dispose pas d'objectifs de performance pour l'achèvement des dossiers, ni d'informations sur la satisfaction des clients, ce qui représente d'importantes lacunes. Sans doute, les ressources limitées du bureau étaient jusqu'à maintenant consacrées à traiter et à clore les dossiers.

À la suite de longues discussions avec le personnel du Bureau, j'ai donc décidé de soumettre notre organisation et ses opérations à un examen (voir l'article ci-contre).

Un changement législatif

En avril 2012, l'Assemblée législative du Yukon a abrogé la disposition de temporisation de l'article 35 de la *Loi sur l'ombudsman*. Cette disposition limitait à cinq ans l'existence de la Loi et du Bureau de l'ombudsman, à moins que l'Assemblée législative ne décide de prolonger leur existence pour une nouvelle période n'excédant pas cinq ans. Par l'abrogation de l'article 35, l'Assemblée a reconnu l'apport du Bureau de l'ombudsman à l'administration du gouvernement au Yukon.

Une question d'équité

La *Loi sur l'ombudsman* offre le cadre légal permettant à l'ombudsman d'assurer l'imputabilité et l'équitabilité du gouvernement du Yukon. L'ombudsman a le pouvoir d'enquêter sur des plaintes relatives à des actions qui ont été ou n'ont pas été posées par le gouvernement du Yukon, sur des décisions, des recommandations ou des procédures des ministères, des sociétés et des agences de ce même gouvernement, ainsi que sur les plaintes relatives aux écoles publiques, au Collège du Yukon, aux hôpitaux et aux associations professionnelles établies en vertu de lois (appelées autorités).

L'ombudsman est indépendant du gouvernement et se rapporte à l'Assemblée législative du Yukon par l'entremise de la Commission des services aux députés et du président de l'Assemblée. Le rôle de l'ombudsman ne consiste pas à confronter et à « pointer du doigt » les parties impliquées dans un différend ou à jeter le blâme sur l'une d'entre elles, mais plutôt à offrir un examen constructif et indépendant d'une situation dans le but d'améliorer la prestation des services gouvernementaux.

Les plaintes portent tantôt sur des questions assez simples, tantôt sur des questions beaucoup plus complexes comportant plusieurs aspects. Une fois que nous recevons les plaintes, elles sont évaluées en fonction des compétences de l'ombudsman. Lorsque cela est possible, les plaignants qui doivent prendre des mesures additionnelles sont orientés vers les ressources qui conviennent à leur situation. Lorsqu'une plainte relève de la compétence de l'ombudsman, un enquêteur mène une enquête préliminaire et essaie de la résoudre rapidement.

Les plaintes qui ne peuvent être résolues rapidement ou qui sont plus complexes font l'objet d'une enquête officielle. L'enquête conclut parfois que l'autorité a agi de façon équitable, mais dans le cas contraire, l'ombudsman remet un rapport à l'autorité concernée lui recommandant de remédier équitablement à la situation. L'autorité doit aviser l'ombudsman si elle accepte ou non la recommandation.

Le Bureau de l'ombudsman doit pouvoir compter sur des relations de travail efficaces avec les sous-ministres et les hauts fonctionnaires afin de résoudre les plaintes dans des délais raisonnables ainsi que pour mettre en œuvre les changements et les améliorations parfois recommandées.

Le Bureau de l'ombudsman reconnaît l'importance et la valeur de cette coopération.

Une bonne communication est essentielle

La plupart des plaintes que nous recevons découlent de problèmes de communication. Dans certains cas, les autorités n'expliquent pas et ne justifient pas complètement ou clairement leurs décisions. Dans d'autres cas, les plaignants ne décrivent pas en détail leurs problèmes. Parfois, des conflits de personnalités émergent et empêchent la tenue de discussions rationnelles. Nous encourageons continuellement les autorités à se doter de processus documentés pour gérer les plaintes du public concernant leurs services.

Je suis enthousiaste à l'idée de travailler cette année avec le personnel compétent et dévoué du Bureau de l'ombudsman et du CIPVP afin d'étudier les recommandations de l'examen qui sera bientôt complété ainsi que pour répondre aux plaintes que nous recevons de façon prompte et irréprochable.

17e rapport annuel

En vertu de la *Loi sur l'ombudsman*, je soumets ce 17e rapport annuel de l'ombudsman à l'honorable David Laxton, président de l'Assemblée législative du Yukon, qui le soumettra à son tour à l'Assemblée.

Tim Koepke

Ombudsman
Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée

Examen de l'organisation et de ses opérations

Après discussion, le personnel du Bureau et moi avons convenu de la nécessité d'un examen approfondi de nos opérations. J'ai rencontré à ce titre le président de l'Assemblée et j'ai obtenu son appui pour mener un examen externe de notre organisation et de ses opérations visant à évaluer notre situation présente et, le cas échéant, développer une feuille de route pour mettre en œuvre les changements nécessaires. Les objectifs généraux de l'examen étaient de rendre le bureau plus efficace, d'offrir un meilleur service à nos clients et de modifier les tâches du personnel de manière à remplir les mandats définis par les deux lois qui régissent nos activités. À la suite d'un appel d'offres, un contrat a été signé avec l'entreprise Imaginate Inc. pour effectuer l'examen.

Le travail du contractant a consisté entre autres à distribuer un questionnaire à des citoyens ayant déjà recouru aux services de l'ombudsman et du CIPVP. Ce questionnaire de huit questions a permis d'évaluer divers aspects de leur expérience avec le Bureau. Les questionnaires ont été remplis de manière anonyme et ont été renvoyés directement au contractant. Le travail du contractant a consisté également à mener des entrevues approfondies avec l'ombudsman et le personnel du Bureau, le président de l'Assemblée législative, certains sous-ministres, certains représentants des ministères du gouvernement ainsi que d'anciens ombudsmans et CIPVP. De plus, le contractant a effectué une étude comparative de notre Bureau avec ceux d'autres provinces et territoires canadiens. Finalement, le contractant a examiné notre système actuel de gestion des dossiers pour déterminer si l'usage de nouvelles technologies pourrait atténuer les lourdeurs administratives, améliorer la gestion des fichiers et permettre une meilleure communication avec les clients et les autorités gouvernementales.

Le rapport de l'examen devrait nous être livré d'ici la fin janvier 2013. Il sera ensuite présenté immédiatement au président de l'Assemblée législative et à la Commission des services aux députées à des fins d'examen. J'espère que les élus appuieront les recommandations du rapport et nous aideront à déterminer un échéancier afin de les mettre en œuvre. ■

Contactez-nous

Appelez-nous sans frais au 1-800-661-0408 poste 8468
Téléphone (867) 667-8468
Télécopieur (867) 667-8469
Courriel info@ombudsman.yk.ca
En ligne www.ombudsman.yk.ca
Adresse 201-211 rue Hawkins,
Whitehorse (Yukon) Y1A 1X3

Souvent, pour apporter une solution équitable, il suffit de corriger des erreurs, faire des modifications et reconsidérer des positions.

iStockphoto

Un cas isolé

Services aux adultes
Santé et Affaires sociales

Parce qu'il est handicapé, Pierre ne peut travailler qu'à temps partiel. Pour cette raison, il a besoin de l'assistance sociale pour compléter ses revenus mensuels.

En juillet dernier, Pierre était très inquiet parce que le montant qu'il avait reçu de l'assistance sociale était beaucoup moins important que ceux reçus lors des mois précédents. Pourtant, sa situation n'avait pas changé. Selon lui, Santé et Affaires sociales (SAS) avait mal calculé sa prestation.

Les personnes qui ne travaillent pas peuvent recevoir des prestations de l'assistance sociale s'ils ne sont pas en mesure de subvenir à leurs besoins fondamentaux. En vertu de la loi et des règles portant sur l'assistance sociale, certaines sources de revenus font figure d'exceptions. Cependant, tout revenu qui ne fait pas partie de ces exceptions doit être déduit du montant auquel le prestataire a droit.

Nous avons étudié les dispositions législatives, la situation de Pierre et les calculs de SAS pour conclure que le calcul de la prestation de Pierre était juste. Cependant, nous nous sommes également aperçus qu'avant juillet dernier et ce pendant plusieurs mois, SAS avait appliqué une formule erronée pour calculer la prestation de Pierre. Conséquemment, ce dernier avait reçu des prestations plus importantes que celles auxquelles il avait droit. En juillet, SAS a corrigé son erreur et c'est la raison pour laquelle la prestation de Pierre a été considérablement réduite. Nous avons avisé Pierre que nous étions convaincus que les calculs de SAS étaient exacts. Nous lui avons également expliqué que ces erreurs n'établissaient pas de précédent auquel SAS serait tenu de se conformer pour les mois suivants. ■

Des mesures raisonnables ont été prises

Société d'habitation du Yukon

Jean vivait dans un logement appartenant à la Société d'habitation du Yukon (SHY).

Avant qu'il ne s'y installe, son logement a fait l'objet de réparations et d'améliorations prévues par le programme d'entretien continu de la SHY. Selon lui, certaines des réparations avaient été mal exécutées et devaient être reprises alors que les améliorations promises par la SHY n'avaient pas été réalisées. Pour empirer les choses, Jean est tombé malade peu de temps après avoir déménagé. Selon lui, sa maladie était due à la mauvaise qualité de l'air du logement. La SHY connaissait les préoccupations de Jean et avait pris certaines mesures pour remédier à la situation, mais refusait d'en faire plus. Selon la SHY, toutes les réparations et les améliorations prévues avaient été effectuées et toutes les mesures raisonnables avaient été mises en œuvre pour déterminer et corriger ce qui pouvait nuire à la qualité de l'air. La SHY a offert un nouveau logement à Jean, mais celui-ci ne souhaitait pas déménager. Il a donc contacté notre bureau.

Accompagnés de Jean et de représentants de la SHY, nous sommes allés visiter le logement en question. Nous avons ensuite étudié le mandat de la SHY, son programme d'entretien et d'amélioration ainsi que les réparations et les améliorations réalisées dans le logement de Jean. Nous avons comparé les travaux réalisés avec les lignes directrices établies par la SHY pour la réparation ou le remplacement de matériel dans les logements. Nous avons également examiné les mesures prises par la SHY relativement aux problèmes de qualité de l'air.

Au terme de ce processus, nous avons conclu que la SHY avait effectué toutes les réparations et les améliorations prévues pour le logement en question, en plus de reprendre les réparations qui avaient d'abord été mal exécutées. Pour la question de la qualité de l'air, nous avons confirmé que la SHY avait mis en œuvre des mesures recommandées par un contractant indépendant. Cependant, ces mesures n'ont pas permis d'améliorer la condition de Jean. La SHY a donc pris de nouvelles mesures spécialement demandées par Jean pour tenter de remédier aux causes possibles de sa maladie. Encore une fois, ces mesures sont restées infructueuses. Nous avons cependant convenu que la SHY avait pris des mesures raisonnables pour déterminer et tenter de corriger la cause de la maladie de Jean. Nous avons aussi été très heureux lorsque Jean a accepté l'offre de la SHY de déménager dans un nouveau logement. ■

Corriger une erreur, réviser un processus

Programme d'exécution des ordonnances alimentaires
Ministère de la Justice

Paul a contacté notre bureau après avoir reçu une ordonnance de saisie du Programme d'exécution des ordonnances alimentaires (PEOA) lui intimant de régler le mois de retard qu'il accusait dans le paiement de la pension alimentaire de son enfant.

Paul a déclaré avoir effectué les paiements nécessaires. De plus, il nous a affirmé avoir fourni au PEOA des informations corroborant ses dires dès le mois précédent. Il était contrarié et ne comprenait pas pourquoi le PEOA continuait d'affirmer qu'il accusait un paiement de retard et prenait des mesures coercitives contre lui.

Nous avons rencontré le directeur du programme et avons examiné le dossier de Paul. Nous avons confirmé que Paul avait contacté le bureau du programme après avoir reçu une lettre lui indiquant qu'il était en défaut de paiement. Paul a expliqué qu'il vivait maintenant en Alberta et que l'ordonnance alimentaire était enregistrée au bureau du PEOA de l'Alberta. Il avait donné au bureau albertain six chèques mensuels postdatés et le bureau avait bel et bien encaissé le chèque correspondant au mois en question. Le bureau du PEOA du Yukon n'avait pas contacté le bureau albertain afin de confirmer le paiement avant d'émettre l'ordonnance de saisie. Nous avons discuté des façons d'améliorer le processus afin d'assurer l'exactitude des informations contenues dans les dossiers du PEOA, avant que des mesures coercitives ne soient mises en œuvre. Le directeur du programme a contacté Paul pour s'excuser de l'erreur commise et l'a informé des changements apportés au processus à la suite de sa plainte. Nous considérons cette affaire comme réglée. ■

Qu'est-ce qu'une preuve de résidence valable?

Direction des services de santé assurés et de santé auditive
Santé et Affaires sociales

Don, un travailleur saisonnier au Yukon, souhaitait s'inscrire au Régime d'assurance-santé du territoire.

Pour ce faire, une personne doit prouver que sa résidence principale se trouve au Yukon. Don s'est plaint à notre Bureau de communications difficiles avec la Direction des services de santé assurés et de santé auditive ainsi que du manque d'information offert par l'organisme sur les preuves de résidence exigées.

Nous avons contacté la Direction des services de santé assurés et de santé auditive pour discuter de la question. L'organisme a reconnu qu'il était de son devoir d'offrir toute l'information nécessaire à ses clients sur le processus permettant de décider de leur admissibilité. L'organisme a également accepté de produire un dépliant et une affiche portant sur les preuves de résidence nécessaires pour s'inscrire à l'assurance-santé du Yukon. ■

Notre équipe, de gauche à droite: Catherine Buckler Lyon, Tim Koepke, Colleen Gillis, Randy Reed et Susan Dennehy.

Accroître notre capacité

L'ajout d'un troisième poste d'enquêteur/médiateur a été approuvé et financé plus tôt cette année. Recruté par voie de concours, Randy Reed s'est joint à notre équipe en septembre 2012. En tant qu'ancien membre de la GRC, Randy dispose de fortes compétences en matière d'enquête. Son apport complète admirablement le travail de Catherine Buckler Lyon (enquêteuse/médiatrice principale), Susan Dennehy (enquêteuse/conseillère juridique) et Colleen Gillis (adjointe administrative/administratrice).

Statistiques

Il est toujours hasardeux de décrire en chiffres un travail complexe. En effet, pour le Bureau de l'ombudsman, chaque cas est différent. Nous orientons parfois les citoyens vers les autorités qui sont à même de recevoir leur plainte alors que certains différends peuvent être résolus simplement en contactant l'autorité concernée. D'autres cas peuvent nécessiter une analyse ou une enquête.

2012	
Cas relevant de nos compétences	132
Cas ne relevant pas de nos compétences	44
Total des nouveaux cas	**176**
Cas relevant de nos compétences résolus ou orientés vers d'autres ressources	97
Ouvertures de dossiers pour analyse ou enquête	45
Dossiers reportés de 2011	38
Total des dossiers d'analyse ou d'enquête pour 2012	**83**
Fermetures de dossiers d'analyse ou d'enquête pour 2012	47
Dossiers reportés en 2013	36

Sommaire budgétaire

Le sommaire budgétaire suivant couvre le fonctionnement du Bureau de l'ombudsman et du CIPVP pour la période du 1er avril 2012 au 31 mars 2013. Nos besoins financiers ont nécessité une augmentation budgétaire de 96 000 $ pour couvrir les indemnités accumulées et le contrat de transition professionnel de l'ombudsman et CIPVP sortante, une partie du contrat d'examen de l'organisation et de ses opérations et un report de crédit pour le financement d'une acquisition d'immobilisations pour l'année précédente.

Catégorie	Montants initiaux	Montants révisés	
Personnel	497 000 $	547 000 $	(augmentation de 50 000 $)
Bureau et opérations	162 000 $	207 000 $	(augmentation de 45 000 $)
Fourniture et services	7 000 $	7 000 $	
Éléments activables	6 000 $	7 000 $	(report de crédit de 1 000 $)
TOTAL	672 000 $	768 000 $	(96 000 $)